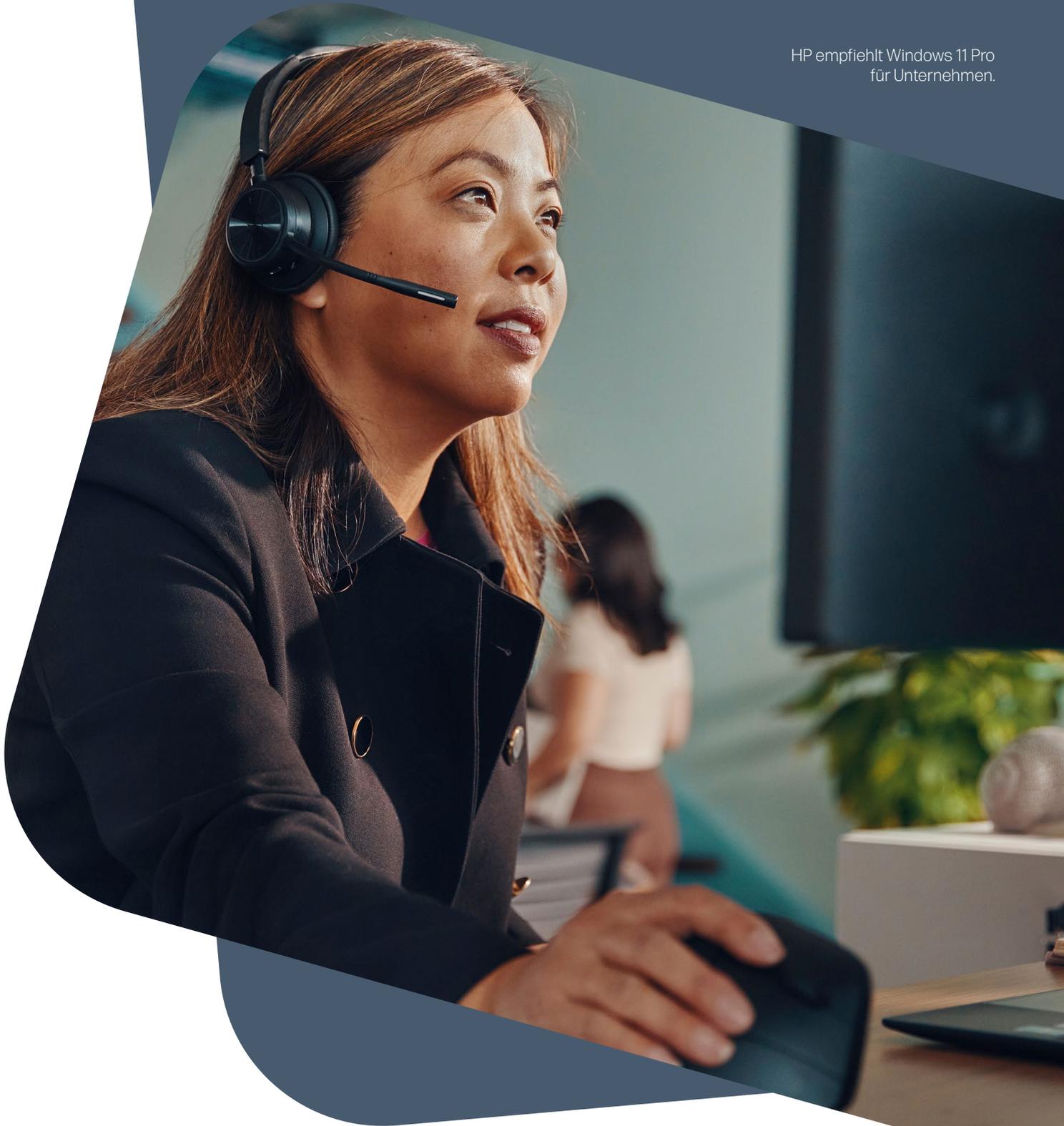




Windows 11

HP empfiehlt Windows 11 Pro  
für Unternehmen.



Whitepaper

Hybride Arbeitsmodelle

# Der IT-Support als Schlüssel zum Erfolg und zu zufriedenen Mitarbeitern

## Whitepaper

Hybride Arbeitsmodelle

# Der IT-Support als Schlüssel zum Erfolg und zu zufriedenen Mitarbeitern

### Inhaltsverzeichnis

Die Kraft des IT-Supports in der hybriden Arbeitswelt	4
Über die Technik hinaus: Die Kunst des Supports in einer Welt der Hybrid-Arbeit	6
„Excellence in Execution“ im Support	9



## Management Summary

Der IT-Support nimmt bei der Entwicklung hybrider Arbeitsszenarien eine entscheidende Rolle ein. Er sorgt für effizientes Arbeiten, verbessert die Kommunikation und minimiert technische Probleme. Durch proaktive Unterstützung, Automatisierung und Schulung passt er sich an die sich ändernden Anforderungen an. Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind entscheidend für eine robuste hybride Arbeitsstrategie. Die Integration von Predictive Support ermöglicht eine präzise Vorhersage von Problemen und eine höhere Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur. Eine klare Organisationsstruktur, definierte Verantwortlichkeiten und eine effektive Kommunikation sind wesentliche Aspekte für einen effizienten

IT-Support. Auch die Auswahl und Integration von Tools, Dienstleistern und Services spielt eine wichtige Rolle. Eine ganzheitliche Bewertung des IT-Supports und die Definition klarer Ziele unterstützen die erfolgreiche Umsetzung der Strategie des hybriden Arbeitens.

Dieses Whitepaper beleuchtet, wie technische Unterstützung, Verhaltensänderungen und Mitarbeiterproduktivität durch IT-Maßnahmen positiv beeinflusst werden können. Erfahren Sie, wie IT-Unterstützung zur Optimierung Ihrer hybriden Arbeitsmodelle beiträgt. Durch ein besseres Verständnis von reaktivem und proaktivem IT-Support zeigen wir, wie Sie potenzielle Schwierigkeiten vermeiden können. Wenn Sie diese Strategien kennen, können Sie wertvolle Einblicke gewinnen, um die Effizienz Ihrer IT-Struktur zu verbessern.



## Die Kraft des IT-Supports in der hybriden Arbeitswelt

Im Laufe der vergangenen Jahre haben sich hybride Arbeitsstrukturen, trotz anfänglicher Skepsis, als unverzichtbare Elemente zeitgemäßer Unternehmensführung erwiesen. Bei manchen Personen existieren aber nach wie vor Zweifel hinsichtlich der Teameffizienz, Kommunikation, Produktivität, Arbeitsqualität und IT-Sicherheit in Remote-Arbeitsumgebungen. Laut einer [aktuelle Erhebung](#) des Bundeswirtschaftsministeriums sind mangelnde Vernetzung und ein beeinträchtigter Wissensaustausch die hauptsächlichen Gründe für einen Produktivitätsverlust in Unternehmen.

Auf der anderen Seite sind jüngere Generationen Vorreiter bei der Akzeptanz solcher Modelle. Sie schätzen Flexibilität, Ortsunabhängigkeit und eine bessere Work-Life-Balance. Die Herausforderungen liegen in der Schaffung einer integrativen Kultur, der Zugänglichkeit der Technologie und der mentalen Unterstützung der Mitarbeiter. Unternehmen, die sich diesen Herausforderungen stellen, sind besser auf die Zukunft der Arbeit vorbereitet.

### Flexibilität als Schlüssel zur Resilienz

Die rasante Abkehr von traditionellen Arbeitsumgebungen und die Zuwendung hin zu flexiblen Modellen, die Homeoffice, variierende Arbeitszeiten und Standorte ermöglichen, ist beeindruckend. Dabei handelt es sich nicht nur um eine Konsequenz der Pandemie, sondern auch um ein klares Zeichen für veränderte Arbeitnehmerbedürfnisse. So verlangen laut [Fraunhofer IAO](#) rund 61 % der Arbeitnehmer nach mehr Flexibilität in ihrer Arbeitsgestaltung. Hybride Arbeitsmodelle steigern nicht nur die Agilität der Mitarbeiterzuordnung, sondern stärken auch die Unternehmensresilienz – also die Fähigkeit, Krisen zu bewältigen und gestärkt aus diesen hervorzugehen.



### IT-Unterstützung in der hybriden Arbeitswelt

Gerade für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) bieten hybride Arbeitsmodelle die Chance, Ressourcen optimal zu nutzen, Kreativität zu fördern und Talente zu entwickeln. Die Rolle der IT-Verantwortlichen, sei es in Form eines CIO, eines IT-Teams oder eines externen Dienstleisters, spielt eine entscheidende Rolle bei der Entwicklung einer effektiven Strategie für hybride Arbeit. Dazu gehören robuste Technologien, Sicherheitsmaßnahmen, Skalierbarkeit, IT-Support und Schulungsressourcen.

Dazu bedarf es jedoch mehr als nur technischer Unterstützung. Die richtige Strategie muss das Verhalten und die Gewohnheiten der Mitarbeiter berücksichtigen, um ihre Produktivität, Zufriedenheit und Innovationskraft zu steigern. Die Herausforderung besteht darin, die Flexibilitätsbedürfnisse der Mitarbeiter mit dem Bedarf an effektivem IT-Support zu vereinbaren.

## HP-Unterstützung bei Support-Lösungen für kleine und mittlere Unternehmen

HP bietet eine breite Palette an Produkten und Dienstleistungen, die kleinen und mittelständischen Unternehmen dabei helfen, ihre IT-Unterstützung in hybriden Arbeitsszenarien zu optimieren. Durch das nahtlose Zusammenspiel dieser Lösungen können Unternehmen ihre IT-Infrastruktur effizient verwalten und Ausfallzeiten minimieren.

Ein Beispiel dafür eine direkt unterstützende Lösung ist **HP Service Anywhere**, ein IT-Service-Management-Tool (ITSM), das den Support-Prozess rationalisiert. Damit können Unternehmen IT-Tickets erstellen, verwalten und verfolgen, um eine schnelle Problemlösung zu gewährleisten. Das System bietet auch Self-Service-Funktionen, die es den Benutzern ermöglichen, häufig auftretende Probleme selbst zu lösen und den Support-Aufwand zu reduzieren.

Ein weiteres wichtiges Angebot von HP sind die Predictive Support Services. Hier kommt die **HP-TechPulse-Plattform** zum Einsatz, die fortschrittliche Technologien wie künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen nutzt, um Muster und Trends in IT-Systemen zu erkennen. Basierend auf diesen Erkenntnissen kann TechPulse zukünftige Probleme vorhersagen und vorbeugende Maßnahmen vorschlagen. So kann die Plattform beispielsweise vorschlagen, bestimmte Hardware-Komponenten auszutauschen, bevor sie ausfallen, oder Software-Updates zu installieren, um bekannte Schwachstellen zu beheben.

Um den Support-Aufwand weiter zu reduzieren, bietet HP auch Automatisierungslösungen an. Ein Beispiel ist das

### HP-Device-as-a-Service-Programm

(DaaS), das die Verwaltung von Endgeräten vereinfacht. Mit DaaS können Unternehmen ihren Gerätepark zentral verwalten, Software-Rollouts automatisieren und Updates nahtlos durchführen. Dadurch kann sich das Support-Team auf strategischere Aufgaben konzentrieren und den Zeitaufwand für wiederkehrende Aufgaben minimieren.

Durch den Einsatz von HP Wolf Security können potenzielle Sicherheitslücken identifiziert und geschlossen werden, bevor sie zu größeren Sicherheitsvorfällen führen. Die Lösungen bieten Echtzeit-Überwachung, Bedrohungserkennung und -abwehr sowie automatisierte Incident-Response-Maßnahmen. Dies gewährleistet den Schutz sensibler Daten und eine zuverlässige Endgerätesicherheit in hybriden Arbeitsumgebungen.

### Der Support durch die IT – direkt und indirekt

Wenn es um Konfiguration, Autonomie oder Beziehungsmanagement geht, kann die IT-Unterstützung zu einem zentralen Element der Hybrid-Work-Strategie werden, vielleicht sogar zum Taktgeber und Produktivitätsmotor. Achten Sie darauf, sowohl die direkte als auch die indirekte IT-Unterstützung zu verbessern. Zur direkten IT-Unterstützung zählt der technische Support und die ständige Verfügbarkeit, mit indirekter Unterstützung der Beschäftigten sind personalisierte Lernpfade oder verhaltensorientierte Instrumente gemeint. In diesem Zusammenhang sind Anwendungen für das Zeitmanagement und digitale Lösungen für das Wohlbefinden der Mitarbeiter von großer Bedeutung. Sie tragen zu einer ausgewogenen Work-Life-Balance bei und helfen, Stress abzubauen.



## Über die Technik hinaus: Die Kunst des Supports in einer Welt der Hybrid-Arbeit

Kleine und mittelständische Unternehmen stehen vor der Herausforderung, traditionelle Support-Modelle mit modernen Technologien und Ansätzen zu kombinieren, um den wandelnden Anforderungen der Mitarbeiter, aber auch des Unternehmens gerecht zu werden. Um hybride Arbeitsmodelle erfolgreich umzusetzen, sollten Unternehmen ihre IT-Support-Strukturen anpassen. Nur dann lässt sich eine bessere Produktivität, Effizienz und Effektivität sicherstellen. Ziel ist es, Aufgaben, Projekte und Strategien mit angemessener Genauigkeit, Effizienz und Qualität erfolgreich umzusetzen.

### Bewährte Pfeiler: Reaktiver und proaktiver IT-Support

Ein effektiver IT-Support basiert auf den beiden Säulen des reaktiven und proaktiven Supports. Der reaktive Support ermöglicht eine schnelle Reaktion auf technische Probleme und trägt zur Aufrechterhaltung der Systemintegrität bei. Ihm kommt eine zentrale Rolle zu, da er aufkommende technische Probleme sofort identifiziert und löst, die Systemintegrität erhält und so Ausfallzeiten minimiert. Er ist das Herzstück klassischer IT-Support-Strukturen und gewährleistet die Kontinuität des Geschäftsbetriebs. Mit der Verbreitung von Hybrid-Work-Szenarien – verstärkte Ausrichtung auf standortunabhängige und flexible Supportlösungen – muss der reaktive IT-Support seine traditionelle Rolle anpassen, um den Geschäftserfolg in dieser Arbeitsumgebung sicherzustellen.

Neben reaktiven Supportmaßnahmen, wie der Beantwortung von IT-Fehlermeldungen, sind vorbeugende Maßnahmen, d.h. ein proaktiver Support, erforderlich. Dieser arbeitet unauffällig, zum Beispiel durch regelmäßige System-Updates und Wartungsarbeiten, ähnlich der periodischen Aktualisierung von Betriebssystemen in einem Unternehmen, um mögliche Schwachstellen zu beseitigen.

Potenzielle Risiken wie das Auftreten von Sicherheitslücken oder Systemabstürze können so frühzeitig erkannt und präventive Lösungen wie Sicherheitspatches oder Performance-Optimierungen implementiert werden. Diese proaktive Unterstützung basiert häufig auf Vorgaben, die zum Beispiel von der IT-Leitung gemacht werden, etwa dass alle PCs vierteljährlich auf Updates überprüft werden müssen. Statt auf Probleme zu reagieren, etwa durch Notfallmaßnahmen nach einem Systemausfall, zielt der proaktive Support darauf ab, solche Szenarien durch vorbeugende Maßnahmen bereits im Vorfeld zu vermeiden.

Durch kontinuierliche Systemüberwachung und regelmäßige Softwareaktualisierungen stellt der proaktive Support sicher, dass die IT-Infrastruktur auf dem neuesten Stand bleibt und optimal funktioniert. Er erkennt Sicherheitslücken und implementiert zeitnah entsprechende Patches, um potenzielle Sicherheitsbedrohungen zu minimieren. Darüber hinaus informiert er die Nutzer über wichtige Änderungen oder potenzielle Probleme, damit diese angemessen reagieren können.

### Ergänzende Ansätze: Automatisierung, Self-Service und künstliche Intelligenz

Zu einem zukunftssicheren IT-Support gehören aber auch innovative Ansätze wie Automatisierung, Self-Service und künstliche Intelligenz (KI). Die Automatisierung übernimmt routinemäßige und sich wiederholende Aufgaben, was das Supportteam entlastet und ihm ermöglicht, sich auf komplexere Anfragen zu konzentrieren. Ein Beispiel hierfür ist die automatisierte Bereitstellung von Softwareupdates.

Durch den Self-Service werden den Mitarbeitern Tools und Ressourcen bereitgestellt, um Probleme eigenständig zu lösen. Ein Self-Service-Portal ermöglicht es beispielsweise den Mitarbeitern, ihre Anfragen einzureichen und den Fortschritt zu verfolgen.

Eine weitere Möglichkeit zur Optimierung des IT-Supports bietet KI. Durch den Einsatz von KI-gestützten Chatbots können Anfragen, die über ein Self-Service-Portal gestellt werden, analysiert und auf Basis von Datenmustern Lösungsvorschläge generiert werden. Dadurch wird der Lösungsprozess beschleunigt und das Support-Team entlastet.

### **Vorausschauend agieren: Predictive Support**

Innovative, vorausschauende Technologien unterstützen die Aufgaben des IT-Supports. Predictive Support, also vorausschauender Support, eröffnet eine neue Dimension des IT-Supports, indem er sowohl den proaktiven als auch den reaktiven Ansatz unterstützt und aufwertet. Beispiele für solche Technologien sind Funktionen wie HP Care, die proaktiv nach Schwachstellen suchen und frühzeitig warnen, wenn beispielsweise der Akku bald ausgetauscht werden muss.

Ein weiteres wichtiges Angebot von HP sind die Predictive Support Services. Hier kommt die **HP-TechPulse-Plattform** zum Einsatz, die fortschrittliche Technologien wie künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen nutzt, um Muster und Trends in IT-Systemen zu erkennen. Basierend auf diesen Erkenntnissen kann TechPulse zukünftige Probleme vorhersagen und vorbeugende Maßnahmen vorschlagen. So kann die Plattform beispielsweise vorschlagen, bestimmte Hardware-Komponenten auszutauschen, bevor sie ausfallen, oder Software-Updates zu installieren, um bekannte Schwachstellen zu beheben.

Durch die Kombination datengestützter Analysen, Prognosen und fortschrittlicher Technologien wie maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz bietet Predictive Support eine umfassende Lösung für kleine und mittlere Unternehmen. Sie ermöglicht eine genauere Vorhersage von Problemen, eine effizientere Nutzung von Ressourcen und eine höhere Verfügbarkeit der IT-Infrastruktur.

Um einen vorausschauenden Support effektiv zu nutzen, benötigen Unternehmen eine solide Dateninfrastruktur sowie leistungsfähige Analyse- und Vorhersagemodelle. Erfassen und analysieren Sie große Datenmengen umfassend und intensiv, um tiefe und wertvolle Einblicke zu gewinnen.

Ein Schlüssel zum Erfolg liegt in der kontinuierlichen Optimierung der Prognosemodelle. Diese Anpassungsfähigkeit ermöglicht es, dynamisch auf Veränderungen in der IT-Landschaft zu reagieren. Somit lassen sich Ausfallzeiten minimieren, Kosten senken und die Kundenzufriedenheit maximieren.

### **Effizienter IT-Support für Hybrid-Arbeit**

Die Struktur und Organisation der IT-Abteilung in KMU, insbesondere des IT-Support-Teams, ist entscheidend für die Erbringung professioneller IT-Dienstleistungen. Klar definierte Verantwortlichkeiten, eine eindeutige Eskalationshierarchie und ein kontinuierliches Weiterbildungsprogramm tragen wesentlich zur Effizienz und Störungsfreiheit des IT-Supports bei.

Die erfolgreiche Unterstützung einer hybriden Arbeitswelt basiert auf einer gut organisierten Unternehmens-IT, unabhängig davon, ob diese von internen Know-how-Trägern oder externen Dienstleistern gemanagt, organisiert und betrieben wird. Eine regelmäßige Abstimmung und Anpassung ermöglicht die erfolgreiche Bewältigung technologischer Herausforderungen.

Entwickeln Sie praxisorientierte Strategien für das IT-Supportteam. Dazu gehören regelmäßige Schulungen, die auf aktuelle Trends und Herausforderungen ausgerichtet sind, um die Fähigkeiten der Mitarbeiter zu verbessern und die betriebliche Effizienz zu steigern. Achten Sie darauf, ein Gleichgewicht zwischen der Verbesserung der Fähigkeiten der Mitarbeiter und dem Erreichen der täglichen Betriebsziele zu finden.

Die Einführung klarer Richtlinien und Verfahren für Eskalationsfälle und die Abgrenzung von Zuständigkeiten können dabei eine wichtige Rolle spielen. Regelmäßige Besprechungen und Abstimmungen zwischen den verschiedenen Abteilungen und Teams fördern die Zusammenarbeit und das Verständnis für gemeinsame Ziele und Herausforderungen.

Legen Sie ein besonderes Augenmerk auch auf die Herausforderungen von Führungskräften, die mehrere Aufgaben in Personalunion wahrnehmen. Hier können Werkzeuge zur Automatisierung und Effizienzsteigerung helfen, Routineaufgaben abzudecken und

so die Führungskräfte zu entlasten. Dies ermöglicht ihnen, ihre Strategien zu überprüfen und ihre Fähigkeiten weiter zu verbessern.

Ein solcher ganzheitlicher Ansatz erfordert eine Unternehmenskultur des kontinuierlichen Lernens und die Bereitschaft des Managements, in die IT-Infrastruktur und die Mitarbeiter zu investieren. Durch die Förderung einer solchen Kultur und durch gezielte Investitionen kann das Unternehmen sicherstellen, dass seine IT-Strategie nachhaltig und effektiv umgesetzt wird.

### Support durch die IT geht über IT-Support hinaus

IT-Abteilungen sind mehr denn je gefordert, die Bedürfnisse der Mitarbeiter in hybriden Arbeitsumgebungen zu berücksichtigen und flexible Lösungen anzubieten. Klar formulierte IT-Richtlinien, die sowohl die Sicherheit gewährleisten als auch die schnelle Integration neuer Technologien in den Arbeitsprozess unterstützen, sind unerlässlich. Dabei ist es wichtig, dass sich die Richtlinien nicht nur auf das „Was?“ beschränken, sondern auch das „Wie?“ und „Warum?“ berücksichtigen.

Die Kommunikation ist entscheidend. Sie muss den Beschäftigten helfen, die für ihre spezifischen Anforderungen geeigneten digitalen Plattformen zu identifizieren und effizient zu nutzen. Bieten Sie zum Beispiel interaktive Workshops, virtuelle Q&A-Sessions oder individuell zugeschnittene Trainingsprogramme an – ebenso wie Feedback-Schleifen oder Mitarbeiterbefragungen, um die Effektivität der Technologien zu bewerten und Verbesserungen vorzunehmen.



## „Excellence in Execution“ im Support

Um den Support zu optimieren – also um „Excellence in Execution“ zu erreichen –, ist ein durchdachter und methodischer Ansatz erforderlich. Dies gilt nicht nur für Großunternehmen, sondern auch für kleine und mittlere Unternehmen. Überprüfen Sie die eigenen IT-Unterstützungsstrukturen kontinuierlich und passen Sie sie an.

Der erste Schritt dabei ist die Durchführung eines präzisen Mini-Self-Assessments. Dieses ermöglicht die Beantwortung von Kernfragen und die Bewertung des Ist-Zustandes der IT-Unterstützungsstrukturen. Im nächsten Schritt wird eine Benchmark-Analyse durchgeführt. Durch den Vergleich mit Best-Practice-Beispielen können Unternehmen ihre eigene Performance einschätzen und wertvolle Erkenntnisse für Verbesserungspotenziale gewinnen.

Im dritten und letzten Schritt wird der angestrebte Soll-Zustand (Ziel-Situation) definiert und ein detaillierter Maßnahmenplan zur Zielerreichung erarbeitet. Dabei werden konkrete Aufgaben und Meilensteine erarbeitet.

### Schritt 1: Mini-Self-Assessment

#### 1. Reaktiver Support

- » Gibt es ein zentrales Ticket-System für die Einreichung und Nachverfolgung von IT-Problemen?
- » Wie schnell reagiert das Support-Team auf Anfragen?
- » Wie effektiv sind die bereitgestellten Lösungen?

#### 2. Proaktiver Support

- » Werden regelmäßige Wartungen und Aktualisierungen durchgeführt?
- » Gibt es eine kontinuierliche Systemüberwachung zur frühzeitigen Identifizierung potenzieller Probleme?
- » Informiert das Support-Team Benutzer über wichtige Änderungen oder potenzielle Probleme?

#### 3. Automatisierung und Self-Service

- » Gibt es Automatisierungslösungen für repetitive Aufgaben?
- » Existiert ein Self-Service-Portal für Mitarbeiter?
- » Werden KI-Technologien wie Chatbots zur Unterstützung des IT-Supports eingesetzt?

#### 4. Predictive Support

- » Gibt es eine Infrastruktur für die Datenerfassung und -analyse?
- » Werden Prognosemodelle zur Vorhersage potenzieller Probleme genutzt?
- » Wie anpassungsfähig sind diese Prognosemodelle?

#### 5. Organisation des IT-Supports

- » Gibt es klar definierte Verantwortlichkeiten und eine Eskalationshierarchie im IT-Support-Team?
- » Werden regelmäßige Schulungen zur Weiterbildung des IT-Support-Teams angeboten?
- » Wie gut sind die IT-Support-Strategien und -Ziele mit denen des gesamten Unternehmens abgestimmt?

## 6. IT-Policies und Kommunikation

- » Sind IT-Richtlinien vorhanden und werden sie den Mitarbeitern klar kommuniziert?
- » Gibt es Angebote zur Verbesserung der digitalen Kompetenzen der Mitarbeiter (z.B. Trainings, Workshops)?
- » Wird Feedback von Mitarbeitern aktiv eingeholt und in die Verbesserung von Technologien und Prozessen einbezogen?

## 7. Tools, Services und Dienstleister

- » Wie erfolgt die Auswahl von Dienstleistern und Services?
- » Werden durch die ausgewählten Tools, Services und Dienstleister die Anforderungen des Support-Teams und die Bedarfe der Anwender gedeckt?
- » Bieten die ausgewählten Lieferanten regelmäßige Verbesserungen und Erweiterungen? Sind diese zukunftsfähig?

### Schritt 2: (Balanced) Scorecard

Die Entwicklung einer (Balanced) Scorecard für den Support beinhaltet die Integration verschiedener Perspektiven und Bereiche, um die Leistung effektiv zu messen und zu verbessern. Berücksichtigen Sie die folgenden sieben Bereiche – wobei Sie für jeden dieser Bereiche Ziele, KPIs, Initiativen und Meilensteine definieren sollten, um den Fortschritt zu messen und die Leistung zu steuern:



### 1. Support-Struktur

Analysieren Sie, wie der Support organisiert ist und wie die Prozesse ablaufen. Fragen könnten sein: Ist der Support zentralisiert oder dezentralisiert? Wie sind die Verantwortlichkeiten verteilt? Gibt es klare Prozessabläufe?

- » **Ziel:** Optimierung der Supportprozesse und -strukturen
- » **KPI:** Durchlaufzeit von Support-Anfragen, Anzahl der ungelösten Tickets
- » **Initiative:** Einführung einer neuen Support-Software
- » **Meilenstein:** Implementierung der Support-Software bis zu einem bestimmten Termin

### 2. Personalentwicklung und -führung

Untersuchen Sie, wie das Personal ausgebildet und geführt wird. Fragen könnten sein: Gibt es regelmäßige Schulungen? Wie ist die Zufriedenheit und Motivation des Personals?

- » **Ziel:** Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und -kompetenz
- » **KPI:** Mitarbeiterzufriedenheit, Anzahl der Schulungsstunden pro Mitarbeiter
- » **Initiative:** Einführung regelmäßiger Schulungen und Feedback-Runden
- » **Meilenstein:** Erste Schulung und Feedback-Runde bis zu einem bestimmten Termin

### 3. Kommunikation und Zusammenarbeit

Analysieren Sie, wie die Kommunikation innerhalb des Supports und mit anderen Abteilungen funktioniert. Fragen könnten sein: Gibt es klare Kommunikationsstrukturen? Wie ist die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen?

- » **Ziel:** Verbesserung der internen Kommunikation und Zusammenarbeit
- » **KPI:** Anzahl der interabteilungsübergreifenden Meetings, Mitarbeiterzufriedenheit hinsichtlich Kommunikation
- » **Initiative:** Einführung regelmäßiger interabteilungsübergreifender Meetings
- » **Meilenstein:** Erstes interabteilungsübergreifendes Meeting bis zu einem bestimmten Termin

### 4. Problemlösung und Eskalationsmanagement

Untersuchen Sie, wie Probleme gelöst und Eskalationen gehandhabt werden. Fragen könnten sein: Gibt es klare Prozesse für die Problemlösung und das Eskalationsmanagement? Wie effizient sind diese Prozesse?

- » **Ziel:** Effiziente und effektive Problemlösung und Eskalationshandhabung
- » **KPI:** Durchschnittliche Lösungszeit von Eskalationsfällen
- » **Initiative:** Schulung zur Verbesserung der Problemlösung und des Eskalationsmanagements
- » **Meilenstein:** Durchführung der Schulung bis zu einem bestimmten Termin

### 5. Service-Level-Agreements (SLAs)

Analysieren Sie, wie SLAs definiert, gemessen und eingehalten werden. Fragen könnten sein: Sind die SLAs klar definiert? Wie wird die Einhaltung gemessen und kontrolliert?

- » **Ziel:** Verbesserung der Einhaltung der SLAs
- » **KPI:** Prozentsatz der eingehaltenen SLAs
- » **Initiative:** Überarbeitung der SLA-Definitionen und -Prozesse
- » **Meilenstein:** Überarbeitete SLAs implementiert bis zu einem bestimmten Termin

### 6. Kundenzufriedenheit

Untersuchen Sie, wie zufrieden die Kunden mit dem Support sind. Fragen könnten sein: Gibt es regelmäßige Kundenbefragungen? Wie ist das Feedback der Kunden?

- » **Ziel:** Steigerung der Kundenzufriedenheit
- » **KPI:** Kundenzufriedenheitsindex, Net Promoter Score
- » **Initiative:** Einführung regelmäßiger Kundenbefragungen
- » **Meilenstein:** Durchführung der ersten Kundenbefragung bis zu einem bestimmten Termin

### 7. Tools, Services und Dienstleister

Analysieren Sie, welche Tools und Dienstleister zum Einsatz kommen und wie diese ausgewählt werden. Fragen könnten sein: Welche Tools werden verwendet und wie effizient sind diese? Wie werden Dienstleister ausgewählt und bewertet?

- » **Ziel:** Optimierung des Einsatzes von Tools und Dienstleistern
- » **KPI:** Effizienz der verwendeten Tools (z.B. Zeitersparnis), Bewertung der Dienstleister
- » **Initiative:** Durchführung einer Bewertung der aktuell genutzten Tools und Dienstleister
- » **Meilenstein:** Abschluss der Bewertung bis zu einem bestimmten Termin



### Schritt 3: Soll-Zustand (Ziel-Situation)

Die Herausforderung einer effektiven strategischen Planung besteht darin, einen klaren und realistischen Zielzustand zu definieren. Durch das Mini-Self-Assessment und die Benchmark-Analyse wird ein Bild der vorhandenen Kompetenzen und Fähigkeiten unter Berücksichtigung der verfügbaren Ressourcen erstellt.

Die Ressourcen umfassen sowohl materielle als auch immaterielle Aspekte. Materielle Ressourcen umfassen das Budget, die Technologie und die physische Infrastruktur, während immaterielle Ressourcen die Zeit, das Engagement und die Energie der Mitarbeiter umfassen.

Auch der Kommunikation kommt eine zentrale Bedeutung zu. Die klar formulierte Zielsituation und der Weg dorthin müssen klar und verständlich kommuniziert werden, um sicherzustellen, dass das gesamte Team die Ziele versteht und unterstützt. Dies beinhaltet die offene Diskussion und das Verständnis aller potenziellen Hindernisse und Herausforderungen.

Unter Berücksichtigung all dieser Aspekte können Sie einen klaren und realistischen Zielzustand definieren und einen entsprechenden Zeitplan aufstellen. Diese sorgfältige Definition und Planung ist der Schlüssel zu einer optimalen Leistung. Gerade für kleine und mittlere Unternehmen ist dieser Prozess jedoch oft schwierig. Hier kommen Einschränkungen wie begrenzte Ressourcen, fehlendes technisches Know-how oder Mangel an qualifiziertem Personal zum Tragen. Dabei ist die Bedeutung dieser Prozesse enorm, denn sie sind entscheidend für den Erfolg im modernen Wettbewerbsumfeld.

Hier setzt HP an. Als weltweit führender Technologieanbieter hat HP die Bedürfnisse dieser Unternehmen erkannt und bietet entsprechende Lösungen an. Mit maßgeschneiderten Lösungen unterstützt HP Unternehmen dabei, effizienter und kostengünstiger zu arbeiten und damit ihre Wettbewerbsposition zu stärken.



---

## Kontakt

Heise Medien GmbH & Co. KG  
Abt. Heise Business Services

Hans-Pinsel-Straße 10b  
85540 Haar bei München

[business-services.heise.de](https://business-services.heise.de)

### Registergericht:

Amtsgericht Hannover HRA 26709

### Persönlich haftende Gesellschafterin:

Heise Medien Geschäftsführung GmbH  
Amtsgericht Hannover, HRB 60405

### Geschäftsführer:

Ansgar Heise, Beate Gerold

### Verantwortlich für den Inhalt:

Heise Business Services,  
Thomas Jannot, tj@heise.de

### Layout:

Oliver Eismann, [www.olivereismann.de](http://www.olivereismann.de)

### Haftung:

Für den Fall, dass Beiträge oder Informationen unzutreffend oder fehlerhaft sind, haftet der Verlag nur beim Nachweis grober Fahrlässigkeit. Für Beiträge, die namentlich gekennzeichnet sind, ist der jeweilige Autor verantwortlich.

### © 2023 Heise Medien

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck, digitale Verwendung jeder Art, Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung der Redaktion.